

Programma van eisen (algemeen deel)
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
Schoonmaakdienstverlening

Geldt voor alle Percelen en Scholen

Opgesteld door: Stichting Lucas Onderwijs
Versie: 1.10
Datum: 15 maart 2021
Kenmerk: 304313

Inleiding

In dit document treft u de eisen aan die Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer inzake schoonmaakwerkzaamheden en eventuele glasbewassing van Scholen van Opdrachtgever. Het Programma van eisen is opgedeeld in algemene eisen en technische eisen.

De algemene eisen zijn voor ieder Perceel gelijk. De Technische eisen kunnen per School verschillen en zijn omschreven in het Programma van eisen specifieke deel.

Dit algemene deel van het Programma van eisen bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Algemene Eisen

- 1.1. Algemene eisen aan de in te zetten medewerkers
- 1.2. Algemene eisen wet- en regelgeving en huisregels
- 1.3. Kwaliteitsmeetsysteem en Klachtenescalatie
- 1.4. Algemene eisen omtrent communicatie, rapportage en evaluatie
- 1.5. Eisen bij einde van de looptijd van de Overeenkomst
- 1.6. Eisen ten aanzien van facturatie
- 1.7. Eisen omtrent Prijs
- 1.8. Overige eisen
- 1.9. Algemene eisen ten aanzien van de uitvoering van de glasbewassing
- 1.10. Veiligheidsvoorschriften glasbewassing
- 1.11. Eisen ten aanzien van de oplevering van de glasbewassing
- 1.12. Eisen ten aanzien van het gebruik van gevelinstallatie
- 1.13. Eisen ten aanzien van het gebruik van de hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen

1 Algemene eisen

1.1 Algemene eisen aan de in te zetten medewerkers

Nr.	Omschrijving
1.1	Van de uitvoerend schoonmaakmedewerkers verwacht Opdrachtgever dat deze proactief, betrokken en dienstverlenend het werk uitvoeren. Daarnaast geldt voor deze medewerkers een minimum leeftijd van 18 jaar.
1.2	Opdrachtnemer waarborgt dat de in te zetten medewerkers goed op de hoogte zijn van het Programma van eisen en alle andere afspraken die van belang zijn voor het uitvoeren van de Opdracht.
1.3	Personeel van Opdrachtnemer dient de Nederlandse taal machtig te zijn in woord en geschrift. Schoonmaakmedewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen op een niveau dat communicatie mogelijk maakt. Schoonmaakmedewerkers dienen het logboek en de veiligheidsvoorschriften op schoonmaakmiddelen te kunnen lezen en te begrijpen. Indien dit niet het geval is dient Opdrachtnemer een taalcursus aan te bieden, op kosten van Opdrachtnemer.
1.4	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de naleving van wet- en regelgeving omtrent tewerkstelling van jeugdigen. De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) dient beperkt zijn, maximaal 10% per School.
1.5	Uitsluitend de medewerkers van Opdrachtnemer die op de School van Opdrachtgever zijn ingezet, hebben toegang tot het gebouw. Familieleden, kinderen en bekenden worden niet op de School toegestaan.
1.6	Elke mutatie in het medewerkersbestand van Opdrachtnemer dient onmiddellijk schriftelijk aan Opdrachtgever te worden doorgegeven.
1.7	Opdrachtnemer dient de arbo-wetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een toereikende instructie aan haar medewerkers m.b.t. de arbo-wetgeving, inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien. Indien een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de School te ontfemen.
1.8	Opdrachtnemer dient zich minimaal te conformeren aan de eisen uit de meest recente collectieve arbeidsovereenkomst in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak-en glazenwassersbranche.
1.9	In het kader van deze Aanbesteding en de tussen partijen te sluiten Overeenkomst, dient artikel 38 (Werkgelegenheid bij Overeenkomstwisseling) van de CAO te worden gevolgd. Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor de medewerkers is minimaal conform de CAO voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. De Inschrijving van Inschrijver dient gebaseerd te zijn op de werkelijke kosten, inclusief de eventuele overname van de medewerkers van de huidige partij.
1.10	Opdrachtgever is actief in vormgeven van de Participatiewet en op zoek naar samenwerkende partijen rondom plaatsingen van eigen (oud)leerlingen. Opdrachtnemer committeert zich na gunning om mee te werken aan gesprekken met Opdrachtgever inzake duurzame plaatsingen van doelgroepen binnen de organisatie waar mogelijk en passend.
1.11	Opdrachtnemer zet zijn schoonmaakmedewerkers op de Opdracht van Opdrachtgever afdoende in om de geëiste kwaliteit van het schoonmaakwerk te kunnen realiseren (zie voor de geëiste kwaliteit het AQL in de paragrafen kwaliteitmeetsysteem). Opdrachtnemer dient minimaal de uren in te zetten die in de calculatie van de betreffende School zijn toegevoegd aan deze Aanbesteding. Indien

Nr.	Omschrijving
	de minimale uren niet gehonoreerd worden aan de School, dan worden deze uren in overleg met Opdrachtgever ingehaald.
1.12	Indien een School genoodzaakt is de deuren langer dan twee weken te sluiten in verband met onvoorziene omstandigheden (zoals in 2020-2021 vanwege COVID-19), dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over een tijdelijk andere invulling met betrekking tot de werkzaamheden en betaling hiervan. Opdrachtnemer dient zich hierin flexibel op te stellen.
1.13	Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden aantoonbaar geschoolde (SVS of vergelijkbare interne bedrijfsopleiding) en betrouwbare medewerkers in te zetten. Indien dit niet het geval is dient binnen één (1) jaar 100 % van de medewerkers van Opdrachtnemer een SVS of vergelijkbare opleiding te hebben gevolgd. De objectleid(st)er dient minimaal over MBO werk en denkniveau te beschikken en is minimaal SVS-basis module leidinggevend of vergelijkbaar geschoold. Opleiding en training van de eigen medewerkers van Opdrachtnemer is de volledige verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Alle kosten voor opleiding en training zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

1.2 Algemene eisen wet- en regelgeving en huisregels

Nr.	Omschrijving
2.1	Opdrachtnemer dient voor aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden te beschikken over een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG), gericht afgegeven op het screeningsprofiel nummer 60 Onderwijs, voor iedere in te zetten medewerker van Opdrachtnemer. Dit geldt voor al de huidige en nieuw in te zetten schoonmaakmedewerkers met vast of tijdelijk dienstverband gedurende de contractperiode. De VOG dient niet ouder te zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de VOG van medewerkers op de schoon te maken gebouwen ter controle aan de contactpersoon van Opdrachtgever wordt getoond. Indien de VOG akkoord is bevonden, wordt in het logboek een mededeling geplaatst dat de medewerker in het bezit is van een correct VOG en dat deze te allen tijde bij Opdrachtnemer is in te zien. Indien er voor een medewerker (nog) geen geldige VOG kan worden getoond, mag deze medewerker niet ingezet worden voor de uitvoering van het contract.
2.2	Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de Opdracht, aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
2.3	Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen te allen tijde een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen. Indien bij controle dit niet het geval blijkt te zijn, zijn de daaruit voortvloeiende kosten voor rekening Opdrachtnemer.
2.4	Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt en gemeld aan Opdrachtgever. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of (schriftelijke) toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.
2.5	Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat haar medewerkers in representatieve bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar zijn, en indien vereist, veiligheidskleding en schoeisel dragen. Daarnaast dient iedere medewerker duidelijk herkenbaar een persoonlijke pas te dragen. Deze pas dient minimaal te zijn voorzien van voornaam, achternaam en pasfoto. De kosten voor deze pas zijn voor

Nr.	Omschrijving
	Opdrachtnemer. Een medewerker die niet aan het voorgenoemde aspect voldoet, kan toegang tot de gebouwen geweigerd worden.
2.6	Bij uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer rekening te houden met de bedrijfsvoering en het primair proces van de School en daar naar te handelen. Indien er specifieke huisregels gelden worden deze door Opdrachtgever met Opdrachtnemer gedeeld. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar medewerkers zich gedragen naar deze huisregels.
2.7	Indien, naar het oordeel van Opdrachtgever, het optreden van een medewerker van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, kan Opdrachtgever verwijdering en vervanging van de betreffende medewerker eisen. Indien een dergelijk geval zich voor doet, wordt dit besproken en, indien nodig, schriftelijk bevestigd. Opdrachtnemer zal, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening worden gebracht, terstond aan een dergelijke eis gevolg geven. De betreffende medewerker wordt op onmiddellijke basis de toegang tot de School ontzegd.
2.8	Opdrachtnemer heeft een team vaste vervangers (minimaal 2 personen) beschikbaar, dat voldoet aan de gestelde eisen aan het personeel uit onderhavig Programma van eisen. Dit team van vaste vervangers kan ingezet worden bij vervanging van personeel (bijvoorbeeld bij ziekte).
2.9	Opdrachtnemer dient zoveel mogelijk te voorkomen dat de inzet van uitzendkrachten nodig is. Indien in uitzonderlijke gevallen, bij oplossingen voor kortstondige problemen, wel uitzendkrachten worden ingezet, mag de maximale inzet van uitzendkrachten ten hoogste 7.5% van het totale aantal productie uren, per School, per jaar bedragen.
2.10	Opdrachtnemer heeft, per School, een vaste vervanger voor de voorman/voorzitter beschikbaar. Dit wil zeggen dat ook de vervangende voorman/voorzitter ingewerkt is op de School en voldoet aan de gestelde eisen aan het personeel (zoals omschreven in onderhavig Programma van eisen).

1.3 Kwaliteitsmeetsysteem en Klachtenescalatie

Nr.	Omschrijving												
3.1	De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening dat door de Vereniging Schoonmaak Research (VSR) ontwikkeld is. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een Acceptance Quality Limit (AQL) als volgt: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ruimtecategorie</th><th>AQL %</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sanitaire ruimten</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Kantoorruimten</td><td>7</td></tr> <tr> <td>Verkeersruimten</td><td>7</td></tr> <tr> <td>Leslokalen</td><td>7</td></tr> <tr> <td>Overige lokalen</td><td>7</td></tr> </tbody> </table>	Ruimtecategorie	AQL %	Sanitaire ruimten	4	Kantoorruimten	7	Verkeersruimten	7	Leslokalen	7	Overige lokalen	7
Ruimtecategorie	AQL %												
Sanitaire ruimten	4												
Kantoorruimten	7												
Verkeersruimten	7												
Leslokalen	7												
Overige lokalen	7												
3.2	Wanneer Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer niet voldoet aan het Programma van eisen (inclusief Bijlagen) wordt hier een melding van gemaakt bij de contactpersoon (bijvoorbeeld												

Nr.	Omschrijving
	wanneer ruimtes niet voldoende zijn schoongemaakt). Meldingen met betrekking tot alle ruimtes worden in overleg met de contactpersoon, maar uiterlijk binnen 24 uur, opgelost. Wanneer meldingen niet naar wens worden opgepakt kan dit resulteren in een Klacht. Indien een melding wordt aangemerkt als een Klacht, treedt artikel 9 van de Overeenkomst in werking.
3.3	Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk doorgegeven worden. Alle Klachten dienen geregistreerd te worden door de Opdrachtnemer in het (digitale) logboek. Daar wordt ook de afhandeling vermeld. Indien Klachten (in het logboek) niet adequaat worden afgehandeld, zal Opdrachtgever dit escaleren via de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Klachten kunnen onder andere voortkomen uit: a. Constateringen van de contactpersoon van de Opdrachtgever; b. Vermelding in het logboek; c. Rechtstreeks verstuurde brieven, e-mail en dergelijke aan de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer. Alle Klachten dienen op een goede en adequate manier opgepakt te worden door de Opdrachtnemer en binnen 2 weken na melding structureel opgelost te zijn, conform artikel 9 van de Overeenkomst. Het logboek bevat een overzicht van alle ontvangen Klachten. Indien een Klacht niet te wijten is aan Opdrachtnemer of niet oplosbaar is door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer dit doorgeven aan Opdrachtgever.
3.4	Voor het borgen van de dagelijkse schoonmaak kwaliteit is het van belang dat deze op gestructureerde wijze wordt gecontroleerd. Per gebouw dient Opdrachtnemer controles uit te voeren conform het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem. De DKS-controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand (10 x per jaar). De DKS formulieren dienen binnen een werkdag digitaal beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
3.5	Opdrachtgever is voornemens om vanaf de eerste maand na ingang van de Overeenkomst, viermaal per jaar (onaangekondigd) kwaliteitsmetingen uit te voeren conform NEN 2075, het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem. De kwaliteitsmetingen worden door een door Opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke deskundige partij uitgevoerd. Opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.
3.6	De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door onafhankelijke, gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs van een externe adviesorganisatie. De resultaten van deze kwaliteitsmetingen kunnen niet ter discussie worden gesteld en er kan geen relatie worden gelegd tussen de onafhankelijke metingen en de door Opdrachtnemer uitgevoerde metingen.
3.7	De resultaten van de externe en interne kwaliteitsmetingen worden besproken in de periodieke overleggen tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
3.8	De resultaten van de uitgevoerde externe kwaliteitsmetingen dienen binnen een dag na de rapportage-uitvoering toegevoegd te worden in het (digitaal) logboek. De onvoldoende bevonden elementen worden aangemerkt als een Klacht, waarmee artikel 9 van de Overeenkomst in werking treedt.
3.9	Indien het resultaat van een externe kwaliteitsmeting in één of meerdere ruimtecategorieën Afkeur scoort/scoren, dan vindt binnen 10 tot 15 werkdagen een externe her-controle plaats. Her-controles zijn voor rekening van Opdrachtnemer en worden rechtstreeks aan Opdrachtnemer gefactureerd door de externe onafhankelijke adviesorganisatie.

Nr.	Omschrijving
3.10	Indien in de eerste externe her-controle één of meerdere ruimtecategorieën Afkeur scoort/scoren, dan wordt dit aangemerkt als Onenigheid conform artikel 9 van de Overeenkomst: op dit niveau treedt het overlegmodel in werking waarbij er een verslag wordt opgesteld met actiepunten gekoppeld aan tijdsaders en personen.
3.11	Indien in de tweede externe her-controle één of meerdere ruimtecategorieën wederom Afkeur scoort/scoren, dan wordt dit aangemerkt als een Toerekenbare tekortkoming conform artikel 9 van de Overeenkomst. Hierbij kan Opdrachtgever kiezen tussen de volgende boete clausules: • Opdrachtgever is gerechtigd een percentage van 25% in mindering te brengen op de maandfactuur en op eventueel de daarop volgende maandfacturen van de betreffende School. Zolang er geen positieve externe her-controle heeft plaatsgevonden, blijft de boeteclausule onverminderd van kracht. Wanneer de externe her-controle Goedkeur scoort, eindigt de boete clausule en betaalt Opdrachtgever de volledige maandfactuur vanaf de maand waarin de positieve controle heeft plaatsgevonden. Indien er geen verbetering optreedt, heeft Opdrachtgever immer het recht gebruik te maken van de tweede mogelijkheid, contractontbinding. • Opdrachtgever is gerechtigd de derde achtereenvolgende keer gescoorde Afkeur (externe meting en tweemaal externe her-controles) uit te leggen als het leveren van een Toerekenbare tekortkoming conform artikel 6 van de Overeenkomst, hetgeen Opdrachtgever het recht geeft het contract met directe ingang te beëindigen.
3.12	Indien dezelfde Klachten herhaaldelijk over een jaar gemeten voorkomen, geldt de volgende boeteclausule: Naar aanleiding van periodieke externe metingen (zie eis 3.5): Indien binnen één (1) contractjaar bij drie (3) opeenvolgende reguliere externe metingen dezelfde ruimtecategorie(ën) Afkeur scoort/scoren, dient Opdrachtnemer 25% van de maandfactuur te crediteren aan Opdrachtgever over de maanden waarin de eerste reguliere externe meting Afkeur scoort tot en met de maand waarin de externe her-controle van de derde reguliere meting Goedkeur scoort. Naar aanleiding van meldingen van Opdrachtgever: Indien binnen één (1) contractjaar Opdrachtgever vijf (5) maal dezelfde Klacht meldt bij Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer 25% van één (1) maandfactuur te crediteren aan Opdrachtgever.

1.4 Algemene eisen omtrent communicatie, rapportage en evaluatie

Nr.	Omschrijving
4.1	Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever wijzen één vaste contactpersoon aan. Eventuele mutaties hierin worden tijdig (schriftelijk) aan de andere Partij doorgegeven.
4.2	Alle communicatie met betrekking tot het uitvoeren van de Opdracht zal geschieden tussen de contactpersoon van Opdrachtnemer en van Opdrachtgever, of in ieder geval met medeweten van deze contactpersonen.
4.3	Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betreffende de organisatie en de uitvoering van de Opdracht, dient gebruik te worden gemaakt van een (digitaal) logboek per School. In principe geldt een digitaal logboek, maar dit kan per School

Nr.	Omschrijving
	verschillen. De School dient hier toestemming voor te geven. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De medewerker dient dagelijks het logboek te lezen en te paraferen. De projectleiding dient bij het ieder bezoek (minimaal 1 x per maand) aan de School het logboek in te zien en te paraferen. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook feitelijk wordt gebruikt. Indien meldingen en/of verzoeken die door Opdrachtgever in het logboek worden gezet leiden tot additionele kosten voor Opdrachtgever, dan dient hier vooraf toestemming voor te worden gegeven door Opdrachtgever. De School wil in het gebruik van het logboek zoveel mogelijk worden ontzorgd. Het logboek geldt hierbij als dossier / naslagwerk.
4.4	Schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer hebben een signalerende taak voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving (bijvoorbeeld kapotte lampen). Verstoringen worden binnen 24 uur aan de contactpersoon van de Opdrachtgever gemeld via het logboek.
4.5	Opdrachtnemer levert voor de start van de werkzaamheden per School up to date productinformatiebladen en veiligheidsbladen van de gebruikte schoonmaakmiddelen en toebehoren.
4.6	Tijdens de opstartfase wordt Opdrachtgever nauwkeurig op de hoogte gehouden over de voortgang van de implementatie. Mijlpalen worden gedeeld zoals het kenbaar maken van het schoonmaakteam en sleutelfiguren, instructie van de medewerkers, resultaten van de controles en de opvolging hiervan.
4.7	Tijdens de implementatieperiode (1 maand) vindt minimaal 1x overleg plaats op directieniveau en minimaal 1x per week op operationeel niveau. Tijdens het eerste overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever sluit de contractmanager aan. Na de implementatieperiode vindt minimaal 1x per jaar overleg op directieniveau plaats, tenzij anders overeengekomen.

1.5 Eisen bij einde van de looptijd van de Overeenkomst

Nr.	Omschrijving
5.1	Kort voor het eind van de aan te besteden Overeenkomst zal door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke deskundige een zogenaamde nulmeting worden uitgevoerd. De bevindingen van deze partij zijn bindend. De Dienstverlening dient tot aan de overdracht conform de eisen en voorwaarden te worden uitgevoerd en goedgekeurd. Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld de herstelwerkzaamheden voor het einde van de contractperiode uit te voeren. Indien de herstelwerkzaamheden op de laatste dag van de contractperiode nog niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door de nieuwe schoonmaakpartij laten uitvoeren tegen het door hen aangeboden uurtarief.
5.2	Op Schoolniveau wordt een overgangsrapport beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer, waarin alle relevante School specifieke kenmerken zichtbaar zijn.
5.3	Tijdens het overgangsproces dient Opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de lopende zaken. Dit dient Opdrachtnemer te doen door een informatiesessie te houden voor de medewerkers. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever hierover op de hoogte te brengen en hiervoor uit te nodigen. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang naar een nieuwe

Nr.	Omschrijving
	opdrachtnemer beter verlopen. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers die overgaan naar de nieuwe opdrachtnemer ter zijde staan en eventuele vragen omtrent de overgang beantwoorden. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor de communicatie met de Ondernemingsraad en vakbonden.

1.6 Eisen ten aanzien van facturatie

Nr.	Omschrijving
6.1	In geval van inschakeling van derden door Opdrachtnemer, hetgeen uitsluitend toegestaan is na goedkeuring door Opdrachtgever, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever. Bij de inzet van derden is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de inzet van derden.
6.2	Opdrachtgever wil bij voorkeur voor de facturering e-facturen ontvangen via hun dienstverlener InvoiceSharing. Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het invoice systeem van Stichting Lucas Onderwijs. Naast de standaard gegevens zijn de kostenplaatsen van de Scholen verplicht.
6.3	De facturen worden door Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur betaald, mits de factuur onbetwist is
6.4	Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een tot Opdrachtgever behorende accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Opdrachtnemer zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.
6.5	Opdrachtnemer mag zijn verplichtingen uit hoofde van de afgesloten Overeenkomst niet opschorten op grond dat Opdrachtgever met een betalingsverplichting in verzuim is. Opdrachtnemer kan de afgesloten Overeenkomst ook niet op die grond buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen. <u>Indien Opdrachtgever zonder reden haar verplichtingen niet nakomt én Partijen na overleg niet tot een oplossing zijn gekomen, mag Opdrachtnemer als laatste redmiddel haar verplichtingen opschorten en uiteindelijk de Overeenkomst ontbinden.</u>

1.7 Eisen omtrent Prijs

Nr.	Omschrijving
7.1	Het jaarbedrag voor de vaste Dienstverlening zal worden gedeeld door 12 om te komen tot gelijke maandelijkse termijnen voor genoemde werkzaamheden. Het jaarbedrag kan alleen geïndexeerd worden zoals omschreven in de concept Overeenkomst, artikel 11.
7.2	Inschrijver geeft daarnaast optionele tarieven. Voor een specificatie van deze werkzaamheden, zie eisen in de school specifieke delen van het Programma van eisen en het tabblad additionele kosten in de calculatie.

1.8 Overige eisen

Nr.	Omschrijving
8.1	Opdrachtnemer dient alleen extra opdrachten aan te nemen van de daarvoor geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever. Voor extra werkzaamheden is een offerte en schriftelijke opdracht van de budgethouder van Opdrachtgever vereist. Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de verantwoordelijke functionaris. Indien akkoord bevonden, zal deze de opdracht bon van Opdrachtnemer tekenen en het origineel behouden. Deze werkzaamheden dienen op afroep te worden uitgevoerd tegen de regietarieven conform Inschrijving.
8.2	Opdrachtnemer dient de voorraad van de materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/ machines stagneert. Opslagruimte wordt door Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
8.3	De te gebruiken middelen voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
8.4	Opdrachtnemer hanteert een doseersysteem van schoonmaakmiddelen. Dit kan bestaan uit een doseerstation of een mobiel doseerapparaat of een doseerdop op de fles en de toepassing van navulbare verpakkingen.
8.5	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
8.6	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen bereid en in staat te zijn het alarmsysteem te bedienen. Indien uit het in-dan wel uitschakelen van het alarm kosten voortkomen die te wijten zijn aan de medewerkers van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld alarmopvolging door onjuist gebruik), zijn deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
8.7	Bij het verlaten van het pand dienen de medewerkers van Opdrachtgever: • De verlichting te hebben uitgeschakeld • De ramen te hebben gesloten • De buitenschil te hebben afgesloten Indien binnen een periode van drie maanden drie keer verzuimd wordt een van bovenstaande activiteiten uit te voeren, wordt dit aangemerkt als een Klacht (conform artikel 9 van de Overeenkomst).
8.8	Opdrachtgever verstaat onder een calamiteit: een gebeurtenis of ontstane situatie die niet verwijtbaar is aan Opdrachtnemer, zoals een inbraak of overstroming. De maximale aanrijtijden bij calamiteiten zijn: • Maximale aanrijtijd in daguren (werkdagen tussen 07.00 en 18.00) = 1,5 uur • Maximale aanrijtijd in avond- en nachturen (werkdagen tussen 18.00 en 07.00) = 2 uur • Maximale aanrijtijd op zaterdagen (van 0.00 tot 24.00) = 3 uur • Maximale aanrijtijd op zon- en feestdagen (van 0.00 tot 24.00) = 3 uur

Nr.	Omschrijving
	De aanrijtijd wordt berekend vanaf het moment dat er een melding door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt gedaan tot het moment waarop Opdrachtnemer ter plaatse is met mensen en (standaard) middelen om te calamiteit te verhelpen.

1.9 Algemene eisen ten aanzien van de uitvoering van de glasbewassing

Nr.	Omschrijving
9.1	Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.
9.2	Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. dient te worden verwijderd.
9.3	Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd dient Opdrachtnemer dit vooraf aan de Opdrachtgever te melden en nieuwe afspraken te maken.
9.4	Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat het personeel de werkzaamheden uitvoert volgens de wettelijke geldende voorschriften, zoals die onder meer staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak en Glazenwassersbranche, module Glas- en Gevelreiniging. Daarnaast dienen alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
9.5	Opdrachtnemer dient alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te treffen ter voorkoming van een Legionella besmetting. Deze besmetting kan bijvoorbeeld ontstaan in restwater in de gebruikte slangen.
9.6	Naast persoonlijke veiligheid dient er aandacht te worden besteed aan de omgevingsveiligheid. Opdrachtnemer waarborgt de veiligheid van gebouwgebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Toegankelijke gebieden die onder het werkterrein van de reinigingswerkzaamheden zijn gelegen moeten ruim worden afgezet met duidelijk zichtbare middelen. Passanten mogen geen hinder ondervinden van water dat tijdens de werkzaamheden naar beneden valt. Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke veiligheidsmiddelen- en maatregelen.
9.7	Indien blijkt dat voor uitvoering extra ruimte noodzakelijk is wordt in overleg met Opdrachtgever parkeergelegenheid afgezet. Te allen tijde dient te worden voorkomen dat eigendommen van gebouwgebruikers (auto's) beschadigd kunnen worden.
9.8	Gemorst water dient uit veiligheidsoverwegingen direct opgeruimd te worden. Opdrachtnemer dient het werkterrein (daken, gondels en opslagruimtes) schoon te houden van afval, materiaalresten e.d.
9.9	Chemisch afval dient Opdrachtnemer voor eigen rekening af te voeren.
9.10	Bij felle zon in combinatie met een hoge buitentemperatuur is Opdrachtgever gerechtigd het wassen van het buitenglas en glasvliesgevel gedurende een bepaalde periode te staken, in verband met het

Nr.	Omschrijving
	te snel opdrogen van de residuen. Bij temperaturen onder het vriespunt mogen er geen werkzaamheden plaatsvinden.
9.11	Het betreden van de daken mag uitsluitend geschieden via de daartoe aangelegde looppaden. Schade voortvloeiend uit het onjuist gebruik van de daken wordt door Opdrachtgever op Opdrachtnemer verhaald.
9.12	Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd.
9.13	Werkmaterialen dienen bij (tijdelijke) onderbreking van de werkzaamheden veilig buiten het zicht van gebouwgebruikers opgeborgen te worden. Tijdens de lunchtijden mogen er geen werkzaamheden worden uitgevoerd in restauratieve ruimten, alsmede de openbare verkeersruimten die direct daaraan grenzen.
9.14	Het eten, drinken en roken tijdens het uitvoeren van het werk is niet toegestaan.
9.15	Gebruik van technische ruimten als eetgelegenheid c.q. pauzeruimte is niet toegestaan.
9.16	Bij gebruik van pauzeruimten dient personeel van Opdrachtnemer geen beschermingsmiddelen achter te laten in de ruimte en de ruimte bij het verlaten schoon op te leveren.

1.10 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Nr.	Omschrijving
10.1	Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht neming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging dient te worden uitgevoerd met in acht name van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
10.2	Onder meer uit hoofde van de veiligheid is Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor het personeel dat op School wordt ingezet. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. Opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.
10.3	Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat Opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, zal Opdrachtgever daartoe geëigende controle instanties informeren. De opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de Opdrachtnemer.

1.11 Eisen ten aanzien van de oplevering van de glasbewassing

Nr.	Omschrijving
11.1	De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van elke werkdag door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever te worden opgeleverd. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt dat door Opdrachtnemer en de Opdrachtgever dient te worden ondertekend.
11.2	De termijn waarbinnen het werk moet worden opgeleverd kan door beide Partijen worden verlengd. Dit dient tussen Partijen schriftelijk te worden bevestigd.

1.12 Eisen ten aanzien van het gebruik van gevelinstallatie

Nr.	Omschrijving
12.1	Aanwezige gevelinstallaties mogen niet worden gebruikt indien de weersomstandigheden dit niet toelaten. De voorschriften van Opdrachtnemer van de gevelinstallatie zijn hierbij leidend.
12.2	Bij gebruik van de gevelinstallatie dient vooraf het logboek te worden getekend, storingen dienen direct te worden gemeld, schade door ondeskundig gebruik of moedwillige vernieling worden, indien aantoonbaar, verhaald op de gebruiker. Voordat Opdrachtnemer gebruik maakt van de aanwezige installaties, dient samen met Opdrachtgever de aanwezige situatie aangaande toegang en gebruik te worden beoordeeld.
12.3	De gevelinstallatie mag pas worden betreden na akkoord van de daartoe bevoegde functionaris van Opdrachtgever. Gebruik van de gevelinstallatie mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers, een en ander dient middels legitimatie aantoonbaar te zijn.
12.4	Bij het verlaten van de gevelinstallatie dient deze in de start- c.q. rustpositie op het dak te worden teruggeplaatst. De sleutels mogen nooit in de installatie achter blijven. Daarnaast dient de stroom te worden afgekoppeld, de kabels te worden opgeruimd en de gondels te worden vergrendeld aan de rails (indien deze voorziening aanwezig is).
12.5	Het verplaatsen van de gevelinstallatie met als doel de bereikbaarheid te vergroten door middel van het afzetten aan de gevel is ten strengste verboden.
12.6	De keuringsrapporten van alle gevelinstallaties zijn ter inzage bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht preventief onderhoud en periodieke keuringen te laten uitvoeren; klachten en/of verstoringen zullen na melding van Opdrachtnemer direct aan onderhoudende partij worden gemeld met de vraag deze zo snel mogelijk te laten verhelpen.
12.7	Bij gebruik van de gevelinstallatie dient iedere uitvoerende individueel geborgd te zijn aan de daarvoor aangebrachte borgingspunten op het dak. Dit dient plaats te vinden met goedgekeurde vallijnen, persoonlijke harnasgordels en bevestigingshaken.
12.8	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte en werkt conform de bedienings- en veiligheidsvoorschriften die gelden voor het gebruik van de gevelinstallaties. De registers liggen ter inzage bij Opdrachtgever. Sleutels voor de installatie zijn bij Opdrachtgever af te halen. De sleutels dienen aan het einde van elke werkdag weer te worden ingeleverd.

1.13 Eisen ten aanzien van het gebruik van de hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen

Nr.	Omschrijving
13.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de voorzieningen zoals een hoogwerker.
13.2	Inzet van hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient aantoonbaar conform de geldende regels plaats te vinden. Een kopie van het keuringsbewijs dient op verzoek te kunnen worden getoond.
13.3	Het gebruik van hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient overeenkomstig de voorschriften te worden uitgevoerd. Alle benodigde voorzieningen welke door de Opdrachtnemer worden toegepast dienen eveneens te voldoen aan de eisen van de Arbeidsinspectie en is de NEN 2484 van toepassing.
13.4	Een hoogwerker moet voorzien zijn van een plaat waarop de maximale gebruikslast staat vermeld. Deze maximale gebruikslast mag nooit worden overschreden. Daarnaast dient rekening te worden gehouden met de maximale vloerbelasting van de hoogwerker. Gebruik van de hoogwerker mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers, een en ander dient middels legitimatie aantoonbaar te zijn.
13.5	Voor het werken met hoogwerkers in de buurt van bovenleidingen (treinen en trams) gelden strenge veiligheidsvoorschriften. De hoogwerker dient in deze gevallen geaard te zijn.